

농촌관광 방문객의 만족결정요인

Satisfaction Decision Factors of Visitors of Rural Tourism

장경수
상지대학교 관광학부

Kyoung-Su Jang(tourssam@sangji.ac.kr)

요약

본 연구는 농촌관광의 수요자인 방문객들의 만족도를 측정할 수 있는 측정문항을 도출하고, 도출된 만족도 측정문항을 이용하여 방문객의 전반적인 만족에 영향을 미치는 만족결정요인을 파악하는데 목적이 있다. 이러한 연구목적 달성을 위하여 경기도 양평군 소재 농촌체험마을 방문객을 대상으로 조사를 실시하였다. 선행연구의 검토를 통해 농촌관광 방문객의 만족도를 측정할 수 있는 측정문항은 24개 문항으로 도출하였다. 구조방정식모형을 이용하여 실증분석을 한 결과, 농촌관광 방문객 만족결정요인은 체험프로그램, 비용, 인솔자, 농촌성 등 4개 요인으로 나타났다.

■ 중심어 : | 농촌관광 | 방문객 만족 | 만족 결정요인 |

Abstract

The aim of this study is to draw questions to measure the satisfaction level of visitors who are users of rural tourism and to examine factors to decide satisfaction, which affect their overall satisfaction using drawn questions to assess the satisfaction level. In order to achieve these research purposes, the survey was conducted with visitors visiting rural farming villages-experiencing towns located in Yangpyeong Gun, Gyeonggi Province.

Through reviewing previous study we drew 24 questions to measure the satisfaction level of visitors who are users of rural tourism. As a result of the empirical analysis using the structural equation model, the factors to decide the satisfaction of visitors visiting farm villages appeared to be 4 factors including experience program, cost, guide and rurality.

■ keyword : | Rural Tourism | Visitors' Satisfaction | Satisfactory Factors |

I. 서론

농촌관광은 기존의 관광지나 리조트에서 느끼는 인공적인 휴양환경과 복잡함을 피해 도시민들이 농촌다움이 보존된 농촌에서 머물면서 여가를 즐기는 친환경적, 교육적 관광으로 소규모관광, 가족관광, 체험관광이 가능함에 따라 점차 그 수요가 증가하고 있다[1].

그러나 현재 국내의 농촌관광이 직면하고 있는 문제 중 가장 자주 지적되고 있는 문제는 서비스의 부족이다. 표준화된 서비스의 부재와 농촌관광 공급자의 서비스 지향성 부족은 농촌관광의 서비스 품질을 저하시켜 방문객의 재방문율을 떨어뜨리는 요인이 되고 있다. 이러한 문제는 농촌관광의 경영주들이 농촌관광을 비즈니스 보다는 농가부업 측면에서 시작한 사례가 대부분

이기 때문이다.

농촌관광이 성공하기 위해서는 방문객의 만족도를 높여 방문자들로 하여금 지속적인 참여욕구를 증가시키고 긍정적인 이미지를 통한 구전효과를 높여야 할 것이다. 우수한 서비스를 제공받은 방문객은 제공된 서비스에 대해 만족하고 만족한 방문객은 그 지역을 다시 찾거나 타인에게 방문을 권유함으로써 방문객 유치와 사업의 성패에 결정적인 요인으로 작용하게 된다. 따라서 농촌관광 방문객을 만족시키기 위해 서비스의 질을 개선하고 방문객의 만족도를 향상시키기 위한 체계적이 분석과 접근이 필요하다.

그러나 농촌관광에 대한 기존의 연구들은 농촌관광을 통한 지역활성화 전략으로 마을경제기반 다양화, 소득증대, 고용증대, 도농교류, 지역이미지향상에 관한 연구 등이 수행되었으며, 농촌자원의 보전과 관련하여 전통수공예, 토산품, 향토음식과 관련된 연구, 역사문화자원의 보전, 농촌 어메니티 등과 같은 농촌관광 공급자 입장의 연구가 주를 이루고 있었다.

최근 들어 농촌관광의 수요자에 대한 관심이 증가되면서 방문객의 만족이나 서비스품질에 관한 연구들([2-5])이 일부 수행되고 있는 실정이다.

따라서 본 연구는 농촌관광의 수요자인 방문객들의 만족도를 측정할 수 있는 측정문항을 도출하고, 도출된 만족도 측정문항을 이용하여 방문객의 전반적인 만족에 영향을 미치는 만족결정요인을 파악하는데 목적이 있다. 이러한 연구결과는 방문객의 만족도 제고와 농촌관광의 경쟁력 향상을 위한 전략수립에 기여할 수 있을 것이다.

II. 이론적 배경

만족은 상품과 서비스를 평가하는 중요한 판단기준으로 간주되고 있어 만족에 관한 연구는 1960년대 이후 지속적으로 증가해 왔다. 관광분야에 있어서 관광객 만족은 관광목적지의 매력성 평가와 재방문 의도에 영향을 미치는 중요한 요소로서 많은 연구들이 진행되어 왔다.

관광객 만족은 관광목적지에 대한 기대와 경험뿐만

아니라 관광객들의 주관적인 가치관과 목적지의 이미지와 관계가 있고, 관광객 만족 측정을 위해서는 다양한 차원에 대하여 파악하고 각 차원의 중요도를 고려해야 한다. 특히 관광목적지의 전반적인 만족에 중점을 두어 관광객 만족의 개념을 이해하고자 할 경우, 관광지에서 제공되는 다양한 요소가 포함되어야 하므로 관광객 만족은 한층 복합적인 개념이 된다[6].

관광객 만족에 관한 연구결과들을 농촌관광 방문객 만족에 적용해 보면, 농촌관광 방문객 만족은 농촌관광지나 농촌관광상품을 평가하는 판단기준이며, 방문객이 경험했던 농촌관광지의 재방문과 지속적 방문여부 결정에 영향을 미치는 중요한 요소가 된다.

농촌관광 방문객 만족에 관한 연구는 서비스품질과 만족속성의 두 가지 측면에서 진행되어 왔다. 먼저 서비스 품질을 만족의 선행변수로 제시한 연구로는 최영창 등[5], 최현석과 박석희[8], 안세길[3], 진영재[7] 등의 연구가 있다.

최영창 등은 청소년 농촌체험관광에서 서비스품질과 만족도 및 충성도의 관계를 검증하면서, 서비스품질의 프로그램, 물리적 환경, 상호작용, 성과 등 4개 요인이 만족도에 영향을 미친다고 하였다[5]. 최현석과 박석희는 리조트와 문화관광에 관한 서비스품질 측정척도를 참고하여 농촌관광 서비스품질 구성요인을 프로그램 우수성, 주민의 환대성, 가격의 적절성, 시설의 적절성 등으로 제시하였다[8]. 안세길은 농촌체험관광 만족에 영향을 미치는 독립변인으로서 서비스 품질을 측정하면서, 유형적 서비스(환경 청결도, 지역의 고유한 분위기, 전통농촌 분위기, 음식 맛, 볼거리, 안내표시) 요인과 무형적 서비스(운전기사 친절, 가이드 친절, 음식점 종사원 친절, 토산품 판매점 친절, 전반적인 친절 수준)요인으로 구분하여 측정하였다[3]. 진영재는 농촌관광과 관련된 서비스품질, 태도, 서비스유형 등의 측정항목을 고려하여, 초등학생들을 대상으로 농촌체험관광 만족측정항목을 개발하였다. 농촌체험관광 만족요인은 농촌체험시설, 농촌체험프로그램, 어메니티, 농촌문화 등 4개의 요인으로 구성되었으며, 만족도에 대한 영향력을 분석한 결과, 농촌문화, 프로그램, 체험시설의 순으로 나타났다. 어메니티 요인은 영향력을 미치지 않는 것으로

로 나타났다[7].

농촌관광 만족속성에 관한 연구로는 김종호 등[9]과 윤유식과 지경배[10]의 연구가 있다. 김종호 등은 농산촌 체험관광마을 방문자의 만족도분석에서 만족의 측정문항을 요인으로 구분하지는 않았다. 만족의 측정문항으로는 자연환경, 숙박시설, 편의시설, 교통시설, 휴양시설, 농임산물, 운영서비스, 체험서비스, 먹거리, 정보제공, 주민친절, 비용적정성, 그리고 체험프로그램 등을 평가하였다. 그러나 이 연구에서 만족도 측정문항이 전반적인 만족에 미치는 영향을 분석하지 않았으며, 산촌마을, 녹색농촌체험마을, 농촌전통테마마을, 산촌+녹색농촌 등의 조사대상별로 만족도를 비교하였다[9]. 윤유식과 지경배는 농촌관광마을 방문만족도에 관한 연구에서 농촌관광 방문만족도 요인을 측정하기 위해 16개 문항을 도출하고 요인분석을 통해 농촌체험프로그램, 시설 및 특산물, 주민태도 및 예약, 숙박/식음료 시설 및 가격 등 4개 요인으로 구분하였다. 전반적인 만족도에 관한 회귀분석에서는 농촌체험프로그램, 시설 및 특산물, 주민태도 및 예약, 숙박/식음료 시설 및 가격 요인 모두가 전반적인 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[10].

본 연구에서는 농촌관광 방문객 만족결정요인을 도출하기 위해 서비스품질보다는 만족속성을 이용하였다. 그러나 만족결정요인의 측정문항을 도출하는데 있어서는 서비스품질과 만족속성에서 제시된 모든 측정문항을 활용하였다. 농촌관광 방문객 만족결정요인을 도출하기 위한 측정문항은 서비스품질과 만족속성에 관한 선행연구들에서 제시된 항목들을 비교·분석하여 총 24개의 항목을 도출하였다.

III. 연구설계

1. 연구과제의 설정

본 연구는 농촌관광 방문객 만족의 결정요인을 도출하여, 전반적 만족에 미치는 영향력을 규명하는데 목적이 있다. 이러한 연구목적을 달성하고자 선행연구를 토대로 다음과 같은 연구과제를 설정하였다.

연구과제 1. 농촌관광 방문객 만족을 측정할 수 있는 측정문항을 도출한다

연구과제 2. 농촌관광 방문객 만족속성이 전반적인 만족에 미치는 영향을 분석하여 농촌관광 만족결정요인을 도출한다.

2. 변수의 측정

농촌관광 방문객 만족을 측정하기 위한 설문문항은 선행연구를 기초로 [표 1]과 같이 24개 문항으로 구성하였다. 전반적 만족에 영향을 미치는 농촌관광 만족결정요인을 파악하기 위하여 전반적 만족은 1개 문항으로 구성하였다. 방문객의 인구통계적 특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 학력, 직업, 거주지 등을 조사하였다. 만족결정요인과 전반적인 만족은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, 인구통계적 특성은 명목척도를 사용하였다.

표 1. 만족결정요인의 측정문항

설문문항	
①전통적인 농촌분위기	⑬특산물
②잘 보전된 농촌문화	⑭기념품
③잘 보전된 자연환경	⑮인솔자의 친절성
④지리적 위치	⑯인솔자의 지식
⑤숙박시설	⑰인솔자의 배치
⑥체험시설	⑱안내책자
⑦편의시설	⑲안내표지판
⑧프로그램의 다양성	⑳홈페이지
⑨프로그램의 독창성	㉑체험비용
⑩프로그램의 체계적 운영	㉒음식가격
⑪프로그램의 안전성	㉓농특산물 가격
⑫먹거리	㉔숙박비

3. 자료의 수집과 분석

자료의 수집은 2009년도 5월 1일부터 5월 21일까지 총 21일간 경기도 양평군에 소재한 10개 농촌체험마을을 방문한 방문객을 대상으로 실시하였다. 표본의 추출은 조사의 편의성과 비용을 고려하여 비확률 표본추출 방법의 하나인 편의적 표본추출방법을 이용하였다. 총 300부의 설문지를 배포하여 295부를 회수하여 그 중 불성실하게 응답한 설문지 16부를 제외한 279부를 실증

분석에 활용하였다. 설문지의 회수율은 98.3%였으며, 유효표본의 비율은 93%였다.

수집된 자료의 분석은 자료의 일반적인 특성을 분석하기 위한 빈도분석, 연구과제중 농촌관광 만족결정요인을 도출하기 위하여 탐색적 요인분석과 신뢰도분석, 그리고 확인요인분석을 실시하였다. 농촌관광 만족결정요인이 전반적인 만족에 미치는 영향을 규명하기 위하여 구조방정식모델을 이용하여 분석을 실시하였다. 자료의 분석은 통계패키지 SPSS 17.0과 LISREL 8.72를 이용하였다.

IV. 분석결과

1. 조사대상의 인구통계적 특성

설문지에 응답한 조사대상 279명의 성별, 연령, 학력, 직업, 거주지 등을 분석한 결과, [표 2]와 같이 나타났다.

표 2. 조사대상의 인구통계적 특성

구분		빈도수	구성비
성별	남	63	22.6
	여	216	77.4
연령	19세 이하	3	1.1
	20대	9	3.2
	30대	179	64.2
	40대	73	26.2
	50대 이상	15	5.3
학력	고졸	65	23.3
	전문대졸	33	11.8
	대졸	161	57.7
	대학원 졸업	20	7.2
직업	전문직	44	15.8
	사무/행정/관리직	52	18.6
	생산/기술직	10	3.6
	판매/서비스직	9	3.2
	자영업	13	4.7
	주부	146	52.3
	학생	5	1.8
거주지	서울	159	57.0
	경기도	85	30.5
	인천	34	12.2
	강원도	1	.4

먼저, 성별로는 남성이 63명(22.6%), 여성이 216명(77.4%)으로 여성의 비율이 압도적으로 높게 나타났다.

연령별로는 19세 이하가 3명(1.1%), 20대가 9명(3.2%), 30대가 179명(64.2%), 40대가 73명(26.2%), 50대 이상이 15명(5.3%)으로 나타났다. 학력은 고졸이하가 65명(23.3%), 전문대졸이 33명(11.8%), 대학졸업이 161명(57.7%). 대학원 졸업이 20명(7.2%)으로 나타났다. 직업은 전문직이 44명(15.8%), 사무/행정/관리직이 52명(18.6%), 생산/기술직이 10명(3.6%), 판매/서비스직이 9명(3.2%), 자영업이 13명(4.7%), 주부가 146명(52.3%), 학생이 5명(1.8%)으로 나타났다. 거주지는 서울이 159명(57.0%), 경기도 85명(30.5%), 인천 34명(12.2%), 강원도 1명(0.4%)으로 나타났다.

2. 측정문항에 대한 기술분석

농촌관광 방문객 만족결정요인의 측정문항에 대한 기술분석을 실시한 결과, [표 3]과 같이 나타났다.

표 3. 측정문항의 기술분석

변수명	평균	순위	표준편차
15. 인솔자의 친절성	4.48	1	.605
16. 인솔자의 지식	4.31	2	.673
7. 편의시설	4.27	3	.761
21. 체험비용	4.24	4	.743
17. 인솔자의 배치	4.24	5	.713
12. 먹거리	4.23	6	.728
4. 지리적 위치	4.19	7	.714
22. 음식 가격	4.17	8	.761
11. 프로그램의 안전성	4.15	9	.690
6. 체험시설	4.15	10	.699
8. 프로그램의 다양성	4.12	11	.709
3. 잘 보전된 자연환경	4.06	12	.697
10. 프로그램의 운영	4.05	13	.721
9. 프로그램의 독특성	3.96	14	.731
1. 전통적인 농촌분위기	3.85	15	.735
23. 농특산물 가격	3.81	16	.793
2. 잘 보전된 농촌문화	3.77	17	.704
13. 농특산물	3.74	18	.791
20. 홈페이지	3.71	19	.856
19. 안내표지판	3.62	20	.808
24. 숙박비	3.62	21	.795
18. 안내책자	3.62	22	.869
5. 숙박시설	3.59	23	.724
14. 기념품	3.43	24	.814

농촌관광 방문객 만족 측정문항의 항목별 만족도는 인솔자의 친절성, 인솔자의 지식, 편의시설, 체험비용, 인솔자의 배치, 먹거리, 지리적 위치, 음식가격, 프로그

램의 안전성, 체험시설, 프로그램의 다양성, 잘 보전된 자연환경, 프로그램의 체계적 운영, 프로그램의 독특성, 전통적인 농촌분위기, 농·특산물 가격, 잘 보전된 농촌 문화, 농·특산물, 홈페이지, 안내표지판, 숙박비, 안내책자, 숙박시설, 기념품 등의 순으로 나타났다.

3. 타당도 및 신뢰도분석

3.1 탐색적 요인분석과 신뢰도분석

본 연구에서 다항목으로 측정된 농촌관광 방문객 만족결정요인의 측정문항에 대한 타당도와 신뢰도를 분석하기 위해서 탐색적 요인분석과 신뢰도분석, 그리고 확인요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석에서 요인추출방법은 주성분분석을 사용하였으며, 추출된 요인의 회전은 직교회전 방식 중 Varimax 방식을 사용하였다.

표 4. 탐색적 요인분석결과

문 항		요인값	고유값	분산(%)
F1	⑩프로그램 운영	.803	9.043	41.105
	⑪프로그램 안전성	.762		
	⑧프로그램 다양성	.761		
	⑨프로그램 독창성	.728		
	⑥체험시설	.452		
	⑦편의시설	.446		
	⑬안내책자	.823		
F2	⑱안내표지판	.803	1.582	7.193
	⑳홈페이지	.721		
F3	②잘 보전된 농촌문화	.839	1.438	6.535
	①전통적인 농촌분위기	.765		
	③잘 보전된 자연환경	.752		
F4	⑫음식가격	.838	1.234	5.608
	④체험비용	.829		
	⑫농특산물가격	.588		
F5	⑮인술자의 지식	.808	1.101	5.006
	⑰인술자의 배치	.765		
	⑮인술자의 친절성	.676		
F6	⑬농특산물	.777	1.026	4.663
	⑭기념품	.756		
	⑫먹거리	.504		

농촌관광 방문객 만족을 측정하는 24개 문항에 대한

요인분석 결과 [표 4]와 같이 총 21개의 문항이 6개의 요인에 적재되는 것으로 나타났다. 요인에서 제거된 항목은 4번(이동시간), 5번(숙박시설), 24번(숙박비) 등 3개 항목이었다. 요인분석의 설명력을 나타내는 총분산은 70.1092%로 나타났다.

이러한 요인분석의 결과를 토대로 신뢰도 분석을 실시하여 [표 5]와 같은 결과를 얻었다. 전체 신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값은 각각 0.866, 0.866, 0.819, 0.821, 0.846, 0.750로 비교적 높게 나타났으며, 문항과 전체문항간의 상관관계를 나타내는 Item-Total Correlation 또한 0.40이상으로 나타나 전체 신뢰도를 저해하는 항목은 없는 것으로 나타났다.

표 5. 신뢰도분석 결과

문 항		Item-Total Correlation	α
F1	⑥체험시설	.623	.866
	⑦편의시설	.500	
	⑧프로그램 다양성	.717	
	⑨프로그램 독창성	.712	
	⑩프로그램 운영	.746	
	⑪프로그램 안전성	.688	
F2	⑬안내책자	.735	.866
	⑱안내표지판	.807	
	⑳홈페이지	.698	
F3	①전통적인 농촌분위기	.678	.819
	②잘 보전된 농촌문화	.748	
	③잘 보전된 자연환경	.595	
F4	④체험비용	.668	.821
	⑫음식가격	.781	
	⑫농특산물가격	.587	
F5	⑮인술자의 친절성	.599	.846
	⑮인술자의 지식	.789	
	⑰인술자의 배치	.764	
F6	⑫먹거리	.463	.750
	⑬농특산물	.706	
	⑭기념품	.581	

3.2 확인적 요인분석과 신뢰도분석

탐색적 요인분석의 결과에서 나타난 6요인 21개 문항에 대하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석결과, $\chi^2 = 836.23$, $df=174$ RMSEA = 0.11, GFI = 0.81, AGFI

= 0.75, CFI = 0.96 등으로 나타나 적합도 기준을 만족시키지 못하였다. 수정지수를 이용하여 적합도를 저해하는 문항인 P6, P7, P12, P23 등을 순차적으로 제거하였다.

6개 요인 17개 문항에 대하여 확인적 요인분석을 재 실시하여 [표 6]과 같이 나타났다. $\chi^2 = 321.28$, $df=104$, RMSEA = 0.078, GFI = 0.90, AGFI = 0.85, CFI = 0.98 등으로 나타나 적합도 기준을 만족시키는 것으로 나타났다.

요인명은 적재된 문항의 특성과 선행연구를 고려하여 요인 1은 체험프로그램, 요인 2는 정보, 요인 3은 농촌성, 요인 4는 비용, 요인 5는 인솔자, 요인 6는 소비성으로 명명하였다.

표 6. 확인요인분석 결과

요인명	측정 변수	경로계수		t-value	CR	AVE
		추정치	표준계수			
체험 프로그램	P8	1.09	.84	18.75	0.92	0.74
	P9	1.08	.89	20.59		
	P10	1.39	.90	21.13		
	P11	.75	.82	18.21		
정보	P18	.84	.87	19.95	0.91	0.77
	P19	1.11	.95	22.83		
	P20	1.22	.81	17.99		
농촌성	P1	.86	.87	19.48	0.88	0.72
	P2	1.08	.93	21.60		
	P3	1.12	.73	15.10		
비용	P21	1.33	.86	18.26	0.90	0.82
	P22	1.45	.94	20.48		
인솔자	P15	1.97	.75	16.10	0.91	0.77
	P16	.68	.94	22.74		
	P17	.71	.94	22.55		
소비성	P13	1.23	.89	18.43	0.84	0.73
	P14	1.03	.82	16.63		

$\chi^2 = 321.28$, $df=104$, RMSEA = 0.078, NFI = 0.97, GFI = 0.90, AGFI = 0.85, CFI = 0.98

측정척도의 타당성을 평가하기 위하여 CR(Construct Reliability)과 AVE(average variance extracted)를 계산하였다. 구성개념 타당도를 나타내는 CR값은 체험프로그램 0.92, 정보 0.91, 농촌성 0.88, 비용 0.90, 인솔자

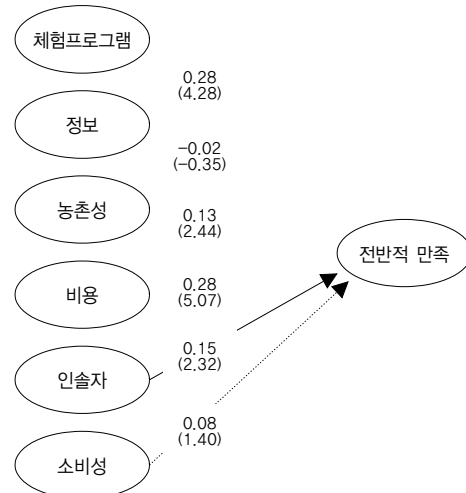
0.91, 소비성 0.84로 기준값이 0.7이상으로 만족스러운 결과를 나타내고 있다. AVE 값은 체험프로그램 0.74, 정보 0.77, 농촌성 0.72, 비용 0.82, 인솔자 0.77, 소비성 0.73으로 기준치인 0.6이상으로 만족스러운 결과를 나타내고 있다.

4. 농촌관광 방문객 만족결정요인

확인요인분석결과를 토대로 농촌관광 방문객 만족결정요인을 확인하기 위하여 농촌관광 방문객 만족요인과 전반적 만족에 대한 구조방정식모델을 이용하여 분석을 실시하였다.

[표 6]에 나타난 것처럼, 적합도지수는 $\chi^2 = 348.58$, $df=115$, RMSEA = 0.077, NFI = 0.97, GFI = 0.90, AGFI = 0.85, CFI = 0.98 등으로 나타나 적합도 기준을 만족시키는 것으로 나타났다. χ^2 값을 자유도로 나눈 normed χ^2 값도 3.03으로 나와 적절한 것으로 나타났다.

농촌관광 방문객 만족요인이 전반적 만족에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 t값을 확인한 결과, 체험프로그램 4.28, 정보 -0.35, 농촌성 2.44, 비용 5.07, 인솔자 2.32, 그리고 소비성 1.40으로 나타났다.



$\chi^2 = 348.58$, $df=115$, RMSEA = 0.077, NFI = 0.97, GFI = 0.90, AGFI = 0.85, CFI = 0.98

그림 1. 만족결정요인이 전반적 만족에 미치는 영향

따라서 농촌관광 방문객 만족결정요인은 정보와 소비성을 제외한 체험프로그램, 농촌성, 비용, 인솔자 등 4개 요인으로 나타났다.

농촌관광 방문객 만족결정요인의 영향력을 살펴보기 위하여 영향력을 미치는 요인들의 표준화된 경로계수를 확인한 결과, 체험프로그램(0.28), 비용(0.28), 인솔자(0.15), 농촌성(0.13)의 순으로 나타났다.

V. 결론

본 연구는 국내 농촌관광의 문제점으로 지적되고 있는 농촌관광 공급자의 서비스 지향성 부족 등의 문제를 해결하기 위하여 농촌관광의 방문객 만족을 측정할 수 있는 측정문항을 개발하고, 만족요인이 전반적인 만족에 미치는 영향을 파악하여 농촌관광 방문객의 만족결정요인을 규명하고자 하였다.

실증분석 결과, 농촌관광 방문객 만족의 측정문항은 총 24개 문항으로 구성되었으며, 만족요인은 체험프로그램, 정보, 농촌성, 비용, 인솔자, 소비성 등 6개의 요인으로 구성되는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 농촌관광의 서비스품질에 관한 선행연구와는 차이가 있는 것으로 나타났다. 안세길[3]이 제시한 유형적 서비스와 무형적 서비스의 2개의 구성요인과는 현저한 차이가 있는 것이다. 리조트나 문화관광에 관한 서비스품질 측정척도를 참고하여 개발된 최현석과 박석희[8]의 연구에서 제시한 프로그램 우수성, 주민의 환대성, 가격의 적절성, 시설의 적절성, 최영창 등[5]의 연구에서 제시한 성과, 상호작용, 물리적 환경, 프로그램, 진영재[7]의 농촌체험시설, 농촌체험프로그램, 어메니티, 농촌문화 등 4개 등의 구성요인과의 일부 차이가 있는 것으로 나타났다.

농촌관광 방문객 만족결정요인을 규명하기 위하여 농촌관광 방문객 만족요인이 전반적인 만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 체험프로그램, 농촌성, 비용, 인솔자 등이 전반적인 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 농촌관광 방문객 만족결정요인의 영향력은 체험프로그램, 비용, 인솔자, 농촌성의 순으로 나타

났다.

향후 농촌관광 방문객의 만족도를 제고하기 위해서는 만족결정요인으로 제시된 체험프로그램, 비용, 인솔자, 농촌성 등의 서비스 제고에도 노력해야 할 것이다. 가장 영향력이 있는 체험프로그램을 제고하기 위해서는 다른 지역의 농촌체험마을과는 차별화된 체험프로그램의 개발이 무엇보다 중요하다. 농촌체험마을이 급증하면서 대부분 비슷한 체험프로그램을 제공하기 때문에 방문객들이 체험프로그램에 대해 식상해하면서 만족도와 재방문에 대한 욕구가 낮아지고 있기 때문이다. 비용을 위해서는 체험비용과 음식에 대한 적절한 가격 책정이 고려되어야 할 것이다. 특히 방문객들이 수용할 수 있는 체험비용의 산출을 위해서는 철저한 원가분석이 이루어져야 할 것이다. 인솔자에 대한 만족을 제고하기 위해서는 인솔을 맡은 지역주민들에게 친절의 중요성을 인식시키고, 인솔기법에 대한 교육에 많은 노력을 할애해야 할 것이다. 또한 인솔자가 담당할 수 있는 방문객의 적정인원을 산출하려는 노력도 필요하다. 농촌성 제고를 위해서는 전통적인 농촌의 분위기와 농촌문화의 보존을 위한 노력과 더불어 농촌의 인심과 정을 느낄 수 있도록 방문객들과 인간적인 교류를 맺는 방안들을 강구해야 할 것이다. 최근 방문객들이 증가하면서 숙박시설과 체험시설의 확보를 위하여 신축되는 건물들이 주변 환경과 조화를 이루지 못하여 농촌성을 잃어버리게 되는 경우가 많다. 따라서 주변 환경과 조화를 이루고 농촌다움을 간직할 수 있는 디자인과 소재의 개발에도 노력을 하여야 할 것이다.

정보와 소비성이 방문객 만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 것은 안내책자, 안내표지판, 홈페이지 등 농촌관광에 관한 체험마을의 개별정보가 제대로 구축되어 있지 못하여, 방문 후 구매할 수 있는 기념품이나 특산품의 개발이 미흡하기 때문인 것으로 판단된다. 독특한 기념품과 특산물의 개발은 체험비용과 숙박비용 이외의 추가적인 수입을 창출할 수 있다. 또한 방문객과의 현지 직거래로 농·특산물의 안정적인 판로를 확보하는 효과를 볼 수 있다.

본 연구의 의의는 농촌관광 방문객 만족결정요인을 규명하기 위하여 선행연구와는 차별화된 24개의 항목

